

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	王禅寺余熱利用市民施設	評価対象年度	平成20年度
事業者名	・事業者名 王禅寺余熱利用市民施設共同事業体 ・代表者名 財団法人川崎市リサイクル環境公社 理事長 工藤 豊 ・住所 川崎市川崎区宮本町2-20	評価者	廃棄物政策担当主幹
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日	所管課	環境局生活環境部廃棄物政策担当

2. 事業実績

利用実績	利用者数は、温水プールの小人とトレーニングルームの20歳以上が若干増えているが全体としての利用者は減少している。平成20年4月から後期高齢者医療制度の加入者が「川崎市国民健康保険無料利用券」の使用ができなくなったことも、利用者減の要因として推定される。 (詳細は、別紙資料参照)
収支実績	指定管理者の創意工夫により、利用者サービスを低下させることなく、経費節減に努めたことが結果として表れている。主に人件費や光熱水費(節水など)を見直し改善を図った。 (詳細は、別紙資料参照)
サービス向上の取組	利用者からの意見・要望を踏まえ、王禅寺余熱利用市民施設運営協議会での協議事項である、「繁忙期における乳・幼児コーナーの設置(7・8月のみ)」を実施し、利用者に喜ばれるサービスを提供した。 平成18年12月から実施したポイントカード制度は、利用者浸透しており利用者ニーズにも合ったサービスを提供しているといえる。 水泳教室やカルチャー教室など各種教室受講者へアンケート調査を実施して利用者の声や感覚を汲み取り運営に反映させる体制を取っている。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者のニーズ等を捉えるための具体的方策を実施しているか	14	3	8.4
		利用者ニーズ等を適切に分析しているか。			
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	事業成果	事業実施における自己評価を行っているか。 当初の事業目的を達成することができたか	8	3	4.8
(評価の理由) 王禅寺余熱利用市民施設運営協議会を開催し、意見や改善点を中心に検討している。また、施設内に「利用者の声」の箱を設置するとともに、水泳教室やカルチャー教室などの教室受講者に対してもアンケート調査を行っている。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8
		支出に見合う事業が行われているか。			
		効率的な執行等、経費縮減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	4	3	2.4
適切な金銭管理・会計手続	指定管理経費とその他業務に係る経費を区分し、適切に管理しているか。	6	3	3.6	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) 収支計画に基づき、適正に執行し、経費についても適切に管理している。経費節減に向け意識の向上を図り、運営体制の効率化や節水等に努めた結果、収支改善を図ることができた。					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	7	3	4.2
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	業務の遂行にあたって、現状分析、課題把握に取り組んでいるか。	5	3	3
		業務改善が必要な場合に、改善策の検討と実施が行われているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	5	4	4
利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか					
(評価の理由) 王禅寺余熱利用市民施設運営協議会での協議事項である「繁忙期における乳・幼児コーナーの設置(7・8月のみ)」については、利用者へのサービスとして反映させることができ、好評を得ていた。また、利用者からの意見・要望などに対しても、真摯に受け止め、早急に対応可能なものについては適切に対応し、施設内に対応結果について掲示するなど利用者へ向けての報告も実施していた。					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	8	3	4.8
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか	2	3	1.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修・会議等が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守る事ができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等) 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築しているか。	5	3	3
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか			
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	4	3	2.4
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか			
(評価の理由) 施設・設備の老朽化が進行しているが、利用者の安全確保を優先した対応、日々の点検を行うことにより、適正な維持管理・運営を実施することができた。休館日には、施設職員で事故・災害等を想定した救急蘇生・防災・避難誘導訓練を行い、緊急時における連絡体制が確立されている。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	20	3	12
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	植栽管理	植栽等の維持管理を適切に実施しているか。			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
(評価の理由) 利用者が安全かつ快適に利用できるよう、最新の注意を払い維持管理作業を行っている。また、日々の点検や修繕対応記録を詳細に整理している。盗難事件を未然に防止するため、受付職員及び監視員により貴重品ロッカー使用の呼びかけや巡回を実施した。					

4. 総合評価

評価点合計	63	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注) 評価点: 100点満点。評価ランク: 5段階評価

A: 90点以上 B: 80点以上90点未満 C: 60点以上80点未満 D: 40点以上60点未満 E: 40点未満

A: 特に優れている B: 優れている C: 適正である D: 改善が必要である E: 問題があり適切な措置を講じる必要がある

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

利用者からの意見・要望を踏まえ、「繁忙期における乳・幼児コーナーの設置(7・8月のみ)」を実施し、利用者に喜ばれるサービスを提供している。また、平成20年度は大幅な利用者数増加には至らなかったが、市民ニーズを捉えたポイントカード制度を継続して実施していることは、指定管理者制度によって、よりよい施設空間の提供と利用者へのサービスが向上しており評価できる。施設管理については、事故や不具合等を未然に防ぐため、安全点検を行い、日々の努力が見られる。収支については、19年度の指導事項を踏まえて、意識改革や経営の見直しが行われたことで改善されたことは評価できる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

ポイントカード制度など利用者に喜ばれるサービスは、今後も継続すべき事項であると考えている。王禅寺余熱利用市民施設共同事業体がこれまで培ってきた管理・運営に係るノウハウ等を次期指定管理者に引き継ぐとともに、指定管理者が変更した後も、近隣地域とのネットワークを活用した地域連携や、意見交換の場を設け、意見等を取り入れて事業に反映させ、更なる利用者サービス向上や施設を利用しやすい雰囲気づくりを行い、次期指定管理者による創意工夫により、より良い施設となるよう努めることが望まれる。さらに、時代の流れや利用者ニーズを捉えた事業プログラムを組むなど新たな発想で企画することにより、新規利用者が獲得することが必要である。

王禅寺余熱利用市民施設別紙資料

○ 運営日数

温水プール：313日（前年度 320日）

会議室、駐車場、レクリエーションルーム：320日（前年度 325日）

老人休養施設、トレーニング：320日（前年度 324日）

王禅寺余熱利用市民施設利用者実績

① プール

単位：人

	平成20年度	平成19年度	前年対比
大人	156,506	165,330	△ 8,824
小人	107,063	105,804	1,259
計	263,569	271,134	△ 7,565

④ トレーニング

単位：人

	平成20年度	平成19年度	前年対比
20歳以上	23,892	23,602	290
15～19歳	3,182	3,192	△ 10
計	27,074	26,794	280

② 会議室

	平成20年度	平成19年度	前年対比
件数	1,528	1,608	△ 80
人数	18,707	20,769	△ 2,062

⑤ レクリエーションルーム

	平成20年度	平成19年度	前年対比
利用回数	623	633	△ 10
使用者数	17,524	18,479	△ 955

③ 老人休養施設

単位：人

	平成20年度	平成19年度	前年対比
計	59,380	61,883	△ 2,503

⑥ ギャラリー

	平成20年度	平成19年度	前年対比
利用日数	35	51	△ 16

王禅寺余熱利用市民施設収支決算

単位：円

	平成20年度		平成19年度	
	①事業活動収入		①事業活動収入	
収入	指定管理収入	136,314,000	指定管理収入	140,713,000
	利用料金収入	94,199,470	利用料金収入	98,071,150
	その他収入	28,703,283	その他収入	32,255,125
	②自主事業収入	8,624,479	②自主事業収入	8,322,899
合計	①+②	267,841,232	①+②	279,362,174

	平成20年度		平成19年度	
	③事業活動支出		③事業活動支出	
支出	③事業活動支出	263,789,151	③事業活動支出	286,692,721
	④自主事業支出	2,411,851	④自主事業支出	2,421,333
合計	③+④	266,201,002	③+④	289,114,054

	H20 収支差額	1,640,230	H19 収支差額	▲ 9,751,880
--	----------	-----------	----------	-------------